

# 宇都宮市公共施設予約・案内システムの 更新・運用業務 仕様書

## 第1章 総則

### 1 業務の名称

宇都宮市公共施設予約・案内システムの更新・運用

### 2 業務の目的

現在運用中の宇都宮市公共施設予約・案内システム（以下「システム」という。）を更新し、サービスを拡充することで、市民の更なる利便性向上および職員の負担軽減を図る。

### 3 業務の期間

本業務の期間は、契約締結の日から令和7年3月31日までとする。

### 4 本業務遂行にあたっての留意事項

#### (1) システム構築の基本的な考え方

##### ア 「市民視点」「職員視点」両面からの課題解決を考える

- ・ 公共施設を利用する「市民の視点」を第一に、利用者がわかりやすく・便利なサービスの再構築を目指すとともに、予約受付・使用許可・管理の一連の業務を行う職員もシステムのユーザーであることを念頭に「職員の視点」からも、簡単で・使いやすいシステムへの再構築を目指す。

##### イ 共にサービスを作り・改善していくことができるパートナーを探す

- ・ サービス利用型のクラウドシステムを選定するにあたり、理想と現実のギャップを極力埋められるよう、継続的なバージョンアップや対応の柔軟性など、前向きに対話ができ、一緒にサービスを提供する「パートナー」となりうるベンダーを選定していく。

##### ウ 「Fit」した機能を最大限に生かし、「Gap」となる運用は積極的に見直す

- ・ サービス利用型では、業務をシステムに合わせていくことが必要となることから、わかりにくい個別ルールは極力廃止し、可能な限りサービスや事務フローをわかりやすいものへと標準化することを心掛ける。共通課題は「必須要件」としシステムを活かすが、それ以外はシステム再構築と並行して積極的に見直していく。

## 第2章 共通仕様

### 1 適用の範囲

本仕様書は、本業務に適用されるものとする。

## 2 業務内容

本業務の内容は、第3章特記仕様によるものとする。

## 3 技術者及び業務管理

- (1) 受託者は、業務主任担当者をもって、秩序正しい業務を行わせるとともに、高度な技術を要する部門については、相当の経験を有する技術者を配置するものとする。
- (2) 業務主任担当者は、業務の全般に渡り、技術的管理を行うものとする。
- (3) 受託者は、常に本市との連絡を密にするとともに、十分な協議のもとで業務の円滑な遂行を図るものとする。

## 4 疑義

本仕様書に定める事項について疑義が生じた場合、または本仕様書に定めない事項については、本市と受託者の協議により決定するものとする。

## 5 関係法令等

受託者は、本業務の遂行に当たっては、本仕様書に従うほか、関係法令等を遵守するものとする。

## 6 情報処理業務委託に係る情報の保管管理等

情報の保管及び管理については、別紙「情報処理業務委託に係る情報の保管管理等の特記仕様書」を適用する。

## 7 地域経済貢献

本市が指定した主たる部分に該当しない業務を第三者に委任し、請け負わせようとするときは、地域経済の振興や本市内業者育成の観点から、できる限り本市内に本店を有する業者（以下、「市内業者」という。）から選定するよう努めるものとする。

## 8 関係機関との協議

本業務の遂行上必要な関係機関との協議については、受託者の責任において適正に処理するとともに、その内容を遅滞なく本市に報告するものとする。

## 9 議事録

受託者は、業務遂行に当たっての事務打合せ等の都度、その結果について整理し、書面をもって本市へ報告するものとする。

## 10 提出書類

受託者は、業務の着手及び完了に当たっては、契約書に定めるもののほか、下記の

書類を提出し、本市の承認を受けるものとする。

なお、承認された事項を変更しようとするときは、その都度、本市の承認を受けるものとする。

- (1) 契約締結時
  - ・ 課税事業者届
- (2) その他業務遂行上必要とされる書類

## 11 打合せ

打合せは、随時必要に応じて行うものとする。

なお、業務主任担当者は、業務着手時、成果品納品時その他主要な打合せには出席するものとする。

## 12 検査及び業務の完了

- (1) 受託者は、業務を完了したときは、遅滞なく本仕様書に指定された成果品を提出し、本市の検査を受けるものとする。
- (2) 受託者は、成果品に不備または不合格な点が発見された場合は、速やかにこれを修正しなければならない。

## 13 成果品

本業務の成果品は次のとおりとする。

- (1) システム一式
  - 市が求める機能を実装し、必要な設定を完了したシステムをサービスとして提供
- (2) 上記(1)のマニュアル及び開発等に係る 打ち合わせ、議事録、要件定義書、テスト結果書、作成した FAQ 一覧など 一切の電子媒体 (CD-ROM 等)

## 14 権利関係

- (1) 受託者は、委託者に対し、委託者に納入された納入物品の著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条の所定の権利を含み、以下同様とする。）を納入物品に関する検収完了をもって、受託者から委託者に譲渡する。ただし、納入物品のうち新規に作成されたプログラム等の著作権は、委託者及び受託者の共有とし、委託者及び受託者は共有となったプログラム等をそれぞれの相手方の同意を得た上で、著作権法に基づき利用することができる。
- (2) 前号の規定に関わらず、既に受託者が著作権を有する著作物の著作権は、受託者に留保されるものとする。
- (3) 委託者又は受託者が単独で行った発明・考案（以下「発明等」という。）から生じた特許権等については、委託者単独及び受託者単独に帰属するものとする。
- (4) 委託者及び受託者が共同で行った発明等から生じた特許権等については、委託者と

受託者の共有とし、その持分を均等とする。

(5) 本業務における問い合わせ内容など、本システムの利用により収集される全てのデータは、委託者が保有するものとする。

(6) イラストや素材等、その他ウェブサイト制作にあたり、他社の権利、著作権を侵害しないものとする。

## 15 その他

(1) 業務の遂行に当たり使用する関係資料及びデータ等については、可能な限り最新のものを使用するとともに、出典・年月等を明記すること。

(2) 各種資料や成果品の作成にあたっては、MicrosoftWord2019, MicrosoftExcel2019, MicrosoftPowerPoint2019 あるいはこれと互換性のあるものを使用すること。

(3) 本業務の期間中は、以下の事項について対応すること。

- ① 本市職員及び利用者等からの問い合わせ対応
- ② システムに係る瑕疵に対する保守等
- ③ 提案による有効なシステムの開発への対応

## 第3章 特記仕様

本業務は以下のとおりとする。

### 1 業務内容

地区市民センターなどの地域行政機関の各施設（ホール・会議室等）や、市有スポーツ施設（運動場・テニスコート等）などの予約、支払いなどをインターネットから可能とするためのシステムを構築し、運用を行う。

提案者は、システムを構築するにあたり、以下の仕様を満たした上で、利用者の利便性向上や職員の負担軽減のための機能改善・拡充の提案を行うこと。

#### 1. システム化対象業務の概要

施設・室場数と予約件数は以下のとおり。

##### (1) 施設・室場数

58施設，612室場

※ 【別紙2】施設一覧を参照。

※ 全施設を1つのプラットフォームで利用する。

##### (2) 予約件数

全施設で，月15,000件

#### 2. 基本要件

##### (1) 基本的要件

- ア 今回、本市が調達するシステムは、公共施設（地域行政機関の部屋、スポーツ施設、宿泊施設等）の空き状況照会・予約・決済等ができるシステムであり、市民が利用する「住民側サイト」と、職員が管理・運用する「自治体側サイト」から構成されるシステムであること。
- イ 本システムは、オンプレミス型ではなく、クラウドのサービス利用型（SaaS）のシステムとし、データセンター（サーバ等）などの環境設備は日本国内に設置されていること。
- ウ 本システムは、市民及び職員が 24 時間 365 日利用可能であること。ただし、深夜の時間帯におけるバックアップ処理など、システム運用に最低限必要な時間の停止を除くこととする。
- エ 運用開始後には、ユーザーの意見等を踏まえ、機能の改善や向上、構造の変更等を柔軟に行えらるとともに、将来的な拡張性を確保したシステムであること。
- オ 住民側サイト・自治体側サイトともに、特定の端末や OS 及びブラウザソフトに依存せず、一般に普及・利用されている環境で本システムを利用・操作できること。なお、最新のバージョンに可能な限り速やかに対応するとともに、各種アップデートにも対応ができること。ただし、最新バージョンがリリースされた後にそのバージョンに起因する不具合が確認された場合はこの限りでない。（※具体的に、提供するシステムで利用できる OS、ブラウザ、端末種別、バージョン等については、情報提供すること）
- カ 利用者向け、職員向けにも簡単で使いやすく、画面も見やすいユーザビリティの高いシステムであること。
- キ システムの表示文字の大きさを変更（設定）できること。
- ク 仮申請、本申請、許可、決済など処理の全てをオンラインで完結できること
- ケ 利用者登録時等に、マイナンバーカードを用いた本人確認に対応できるシステムであること。
- コ スマートロックとの連携に対応できるシステムであること。

## (2) 住民側サイトのサービス利用環境

- ア 住民側サイトは、本市職員が利用するスマートフォン、タブレット、パソコン等あらゆる端末で利用ができ、インターネットから容易にアクセスできること。
- イ UI は、レスポンシブルデザインを採用することで、どのような大きさの端末画面であっても見やすく、わかりやすく、操作しやすいデザインに最適化されること、またはバージョンアップの予定があること。
- ウ 住民側サイトの UI・UX については、サービスデザインの観点を踏まえ、市民等の意見をもとに、可能な限り柔軟に変更や調整が行えるシステムであること。

## (3) 自治体側サイトのサービス利用環境

- ア 本市職員は、LGWAN 環境下の職員端末からシステムを操作すること（ $\alpha$ モデル）を前提としていることから、自治体側サイトへのアクセスについては、「LGWAN 接続」若しくは「インターネット接続」のいずれかにより、利用ができること。  
（※いずれの接続が可能か、情報提供すること）
- イ インターネット接続の場合には、本市の仮想ブラウザ環境（「RevoWorksBrowser（ジェイズ・コミュニケーション）」）に対応するとともに、栃木県セキュリティクラウド経由でのアクセスが可能であること。
- ウ 自治体側サイトをインターネット接続で利用する場合、固定 IP アドレスによるアクセス制限ができること。
- エ 自治体側サイトの利用にあたっては、ブラウザベースでの利用が可能であり、専用ソフトウェアのインストールが不要であること。

#### (4) セキュリティ要件

- ア ISMS 認証若しくはプライバシーマークを取得するなど、情報セキュリティマネジメント体制が十分に構築されていること。
- イ ウイルス対策や情報漏えい等の情報セキュリティ対策が講じられた信頼性の高いデータセンターを活用したクラウドコンピューティングにより 24 時間 365 日サービス利用が行えるものとする。
- ウ 提供されるクラウドサービスのサーバを収容するデータセンターは、「政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）」の認証を受けていること若しくは地方公共団体情報システム機構（J-LIS）の総合行政ネットワーク ASP ファシリティサービスリストに登録されていること。
- エ 使用するサーバ等については、サービス利用に遅延等の支障をきたすことなく稼働するリソースを有すること。
- オ 障害時に自動又は手動により、最終バックアップ地点まで復旧できる仕組みであること。
- カ SSL またはこれと同等以上のものによる暗号通信や、ダウンロードファイルの暗号化など、取り扱う情報の機密性保護のため、通信経路全般における情報セキュリティ対策が施されていること。

**※ 実施する情報セキュリティ対策について、具体的に示すこと。**

#### (5) 障害対応

- ア システムに障害等が発生し、業務運用に支障が生じた場合又はそのおそれがあると判断される場合に、速やかに障害を回復し、正常な業務運用が可能となる状態に復旧する等の保守作業を実施すること。また、故障等を事前に予防するための定期点検についても実施すること。

**※ 障害発生時の対応方法について、具体的に示すこと。**

### 3. 機能要件

【様式2】「要求機能対応可否一覧表」の「要件区分」が「必須要件」である279件について、令和6年5月23日時点で、「標準機能(◎)」又は「代替機能で対応(○)」であること。

### 4. 帳票要件

帳票カスタマイズに対応していること。最終的に実装する帳票や個別具体の帳票に必要な項目、レイアウト等の詳細については、受託者が委託者に原案を示したうえで、協議の上、決定すること。

### 5. UI・UXデザイン要件

※ 住民側サイトと自治体側サイトの「使いやすい」「見やすい」デザイン、「利用者導線」の工夫について具体的に記載すること。

#### 【住民側サイト】

- ・ 高齢者などスマホの操作が慣れていない人、操作がわからない人への工夫
- ・ 高齢者など文字の大きさが変更できる工夫等

#### 【自治体側サイト】

- ・ 職員が予約状況を一覧で見られる等業務効率に資する機能・配置の工夫
- ・ 予約の確認、変更、取消などの操作のわかりやすさ、習得のしやすさなどの機能・配置の工夫等

### 6. システム構築・切替要件

#### (1) 構築要件

定例会を開催し、運用開始までの実施事項の整理やスケジュールの管理、議論のとりまとめを行うこと。

※ プロジェクト管理の方法など、効果的、効率的な業務遂行の実施方法を記載すること。(進捗管理の方法、課題管理の方法、設置する会議体など、本市と事業者の役割分担)

#### (2) その他構築に係る会議等への参加

本市が別途設置している地区市民センターやスポーツ施設等の予約業務の運用を検討する会議(以下検討会議とする)において、今回構築するシステムを前提とした運用の見直しについて協議・検討が行われることから、必要に応じて検討会議にオブザーバーとして参加し、システム面に関する質問に対し回答をすること。

(3) データ移行

- ア 現行システムの利用者情報、施設情報、予約情報のデータの移行を行うこと。
- イ データ移行の実施方法は、本市に提案し、承認を得ること。
- ウ データ移行の結果を市に報告し、承認を得ること。

(4) システムテスト

- ア 実証運用を開始する前に、必要な作業を行い、システムテストを実施すること。
- イ システムテストの実施方法は、本市に提案し、承認を得ること。
- ウ システムテストの結果を市に報告し、承認を得ること。

※ 円滑かつ確実なデータの移行方法とシステムテストの方法を具体的に提案すること。

※ 職員の作業の明確化や作業負担の最小化が図られるための、データ移行とシステムテストにおける事業者と本市との役割分担（クレンジング、データ成形、取込作業等）を明確に示すこと。

(5) 利用者（市民）へのサポート

※ 既存のサービスを利用している市民が、スムーズに新たなシステムを使えるようになるために、必要となる説明会の開催やわかりやすいマニュアルの提供など、利用者に対するサポートの実施方法や内容について、具体的に提案すること。

8. 運用要件

(1) マニュアルについて

システムの操作方法について、住民側サイト、自治体側サイトのマニュアルを画面のコピー等を用いて分かりやすくまとめ、いつでも閲覧可能な状態とすること。

(2) 操作研修の実施

- ア 運用開始日までの適切な時期に、管理者と運用者に操作研修を実施すること。  
(1日2回で3日間程度を想定)
- イ 運用開始後に運用者向けの操作研修の実施に対応できること。(令和7年度以降に実施予定であり、年1回程度を想定)

※ 職員が操作を習得しやすい効果的な研修内容や実施方法を具体的に示すこと。

(3) 運用支援

ア 定例会の実施

課題解決に向けた提案や他の参考事例の紹介など、効果的な運用に向けて月に1回程度でオンライン・対面のいずれかで本市に対してフィードバックを行うこと。

## イ 問い合わせ対応

運用期間において、職員が容易に問合せでき、迅速かつ確実に解決に導くことが可能となるような問合せ対応を行うこと。

※ 日常的な問合せに対して回答が届くプロセス（聞きたいことをすぐ聞ける環境、迅速に対応できるか）を示すこと。

※ オンサイト支援ができる範囲を示すこと。（年次更新・利用料金変更・室場変更を行う時、未使用機能の使用開始する時等、詳細な相談が必要と想定される場面等）

## 9. 継続的なバージョンアップ

※ 継続的なバージョンアップの他、消費税等の制度の改定への対応、運用にあたってシステムに求める機能等があった場合への柔軟な対応の考え方、今後のシステムのバージョンアップの予定などを具体的に示すこと。

## 10. その他（独自提案）

※ 本業務の要件を満たしたうえで、本市にとって有効である手法等を具体的に提案すること。（要件に記載されていない機能・サービスの内容、標準機能かオプションかの別、採用する場合の経費について記載すること。独自提案に係る経費は、見積書には計上しないこと。）

## 2 スケジュール

令和7年4月1日から稼働開始すること。（市民が利用できる状態となっていること）

※ システムの構築や運用開始までの具体的なスケジュールを提案すること。（構築に係るプロジェクト管理、要件定義（Fit&Gap）、環境構築、システム設定、運用テスト、データ移行、マニュアル作成、操作研修等）